

## BAB 3

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Simpulan

Berdasarkan pengalaman selama Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Bidang Hubungan Masyarakat (humas) Devisi Komunikasi dan Protokoler, maka simpulan yang dapat dikembangkan adalah:

1. Membuat kliping dan monitoring harian, bersumber dari koran-koran langganan yang datang setiap pagi hari dan saat akhir bulan akan dibuatkan diagram dari kumpulan monitoring yang ada, berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan atas kinerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.
2. Alur dari kliping berita ini sendiri adalah awalnya membaca koran yang selalu datang di pagi hari dan mencari berita-berita yang bersangkutan dengan PT PLN (Persero) terutama PT PLN (Persero) Disjatim, kemudian memuat blangko kliping dan *moitoring news* yang bertujuan untuk mengumpulkan berita-berita pada hari itu lalu setelah itu dikirim ke seluruh manjer dan *General Manager* serta area-area yang ada di Jawa Timur untuk ditindak jika ada masalah.
3. Ketika pelanggan mengalami kepuasan maka secara otomatis PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur akan mendapatkan timbal baiknya yaitu citra PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang semakin baik sesuai dengan visi yaitu **“Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.”**
4. Ketika PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur mengalami banyaknya pelanggan yang tidak puas secara langsung pihak PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur akan langsung menindak lanjuti daerah yang bermasalah dan jika memang terlalu sering adanya masalah maka petinggi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur akan turun langsung ke daerah tersebut dan memberikan penjelasan atas masalah yang ada tersebut atau

tindakan ini bisa di sebut juga dengan Cangkrukan (perbincangan terbuka) antara petinggi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan pelanggan yang mengalami masalah di daaerahnya tersebut.

### 3.2 Saran

Bidang teknologi mengalami kemajuan yang pesat demikian juga kebutuhan aplikasi yang terus meningkat dan bertambah baik dalam segi kualitas (mutu) maupun pada segi kuantitas dalam arti aplikasi tersebut dapat mengolah data. Berdasarkan permasalahan, persoalan alur kliping dan monitoring tersebut maka sebaiknya perlu melakukan tindakan pengembangan agar permasalahan dapat teratasi dengan baik, dengan cara:

1. Perlunya alat *scan* yang lebih cepat untuk mengelola data, sehingga tidak menghambat pekerjaan dan dapat terkirim sesuai dengan jadwal yang ada. Agar berita tidak dikirim terlalu siang sehingga menjadi “kadaluasa” atau berita yang tidak *fresh*.
2. Memerlukan adanya internet yang lancar karena mengirim berkas kliping dan monitoring yang akan di sebar ke Area dan Rayon memerlukan kualitas internet yang baik.
3. Perlunya evaluasi seperti terjun langsung untuk meninjau koran yang terlambat datang atau bahkan tidak datang, apakah dari pihak pabrik atau satpam perusahaan yang lupa untuk menyampaikan koran sehingga tidak ada di ruang humas. Dengan begitu tidak ada berita yang terlewatkan dan pihak yang di rugikan.